

2024 年 7 月 10 日

各 位

株式会社宮崎太陽銀行

「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」の公表について

株式会社宮崎太陽銀行(頭取 黒木 浩)は、「お客さま本位の業務運営」の実践に向けた取り組みを行い、定期的に取り組状況を公表しております。

つきましては、お客さま本位の業務運営方針に基づく 2023 年度の主な取組状況及び成果指標(投資信託・外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI)を公表いたします。

当行は、お客さまの最善の利益を図る取組を継続的にを行い、お客さま本位の業務運営方針が当行の企業文化として定着するよう、その取組状況を定期的に検証してまいります。

以 上

本件に関するお問い合わせ先

営業統括部 資産運用サポートグループ (担当 図師)

TEL 0985-60-6326 FAX 0985-60-7050

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況（2023 年度実績）について

株式会社宮崎太陽銀行（以下「当行」といいます。）は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく 2023 年度の取組状況をまとめましたので公表いたします。

引き続き、本方針に基づきお客さまの最善の利益を図る取組を行い、本方針が当行の企業文化として定着するようその取組状況を定期的に検証してまいります。

1. 主な取組状況

【お客さまの最善の利益の追求】

- ①当行では、お客さまに最適な商品・サービスをご提供できるよう、営業店から本部の専門担当者
にトスアップする体制を構築し、主に本部の専門担当者がお客さまへの商品提案・販売を行って
います。また、金融商品の販売手数料等の収益による実績評価を廃止しています。

〔原則 2（本文）（注）に対応〕

- ②お客さまが当行取扱いの投資信託購入を検討するにあたり、他社で販売されている同種または同
類の投資信託と容易に比較できるよう「お値打ち度」という当行独自の評価指標を用いた参考資
料を活用しています。〔原則 2（本文）（注）に対応〕

- ③「お客さまの最善の利益」の実現に向けた取組状況を検証するため、投資信託の販売会社におけ
る比較可能な 3 つの指標（共通 K P I）及び外貨建保険の販売会社における比較可能な 2 つの指
標（共通 K P I）を公表し、改善に取り組んでいます。〔原則 2（本文）に対応〕

- ④商品特性等をご理解いただくことが難しく、リスク・コストが気になるお客さまには当行預金商
品による資産形成をおすすめしております。

【利益相反の適切な管理】

- ①当行は、金融商品の提供会社から支払われる手数料等の多寡で当行の短期的収益改善貢献を評価
する仕組みを放棄して、利益相反が生じようのない共通 KPI 等の改善に本部担当部が努めるとい
う体制を構築しています。〔原則 3（本文）（注）に対応〕

- ②当行は、グループ内に金融商品の提供を受ける運用会社はありませんが、利益相反のおそれがあ
る取引については、「利益相反管理規定」に基づき適切に対応する体制を整備しています。

〔原則 3（本文）（注）に対応〕

【手数料等の明確化】

- ①お客さまが負担することとなる手数料その他の費用の詳細については、契約締結前交付書面およ
び手数料に関する説明書の他、「重要情報シート」を活用して、お客さまが負担する販売手数料
ならびに信託報酬の当行と運用会社間の配分や税金（手数料に関わる消費税以外の源泉徴収税や
キャピタルゲイン課税）なども含めて丁寧にわかりやすく説明を行い、お客さまの投資判断に資
するよう取り組んでいます。〔原則 4（本文）に対応〕

- ②お客さまが当行取扱いの投資信託購入を検討するにあたり、他社で販売されている同種または同類の投資信託と容易に比較できるよう「お値打ち度」という当行独自の評価指標を用いた参考資料を活用しています。当行がいただく手数料は、業務運営に係るやむをえない各種コストのみならず、お客さまの運用損益の改善を実現するためのコストと位置付けています。

〔原則4（本文）に対応〕

【重要な情報のわかりやすい提供】

- ①投資信託と外貨建保険については、販売・推奨を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件等の「重要な情報」をお客さまが理解できるようわかりやすく、かつ同種の商品の内容と比較することが容易となるよう、重要情報シートを活用しています。〔原則5（本文）（注1）（注4）に対応〕
- ②この重要情報シートを活用し、お客さまの取引経験や理解度に照らし、明確・平易であり、わかりやすい情報を提供する体制を整備しました。特にリスクについては、行員専用タブレットも活用して過去の短期的損失率を説明するなど、お客さまがリスク量を過少評価することのないよう丁寧な説明に取り組んでいます。〔原則5（注1）（注3）（注4）（注5）に対応〕
- ③複数の金融商品がパッケージ化された商品については、重要情報シートで個別に購入することが可能であるか否かを説明します。また、パッケージ化された商品でなくても、外貨建保険については、「そなえる」と「ふやす」に分けて考えることができることから、本部の専門担当者が適合性を確認しています。その他にも、参考資料「外貨建商品での資産運用をご検討のお客さまへ」を新たに作成して活用するなど、外貨建保険や投資信託等の各金融商品の投資コストやリスクに関する丁寧な情報提供に努めています。〔原則5（注2）に対応〕〔原則6（注2）に対応〕

【お客さまにふさわしいサービスの提供】

- ①当行では、「金融商品ご相談シート」を活用して、お客さまの知識、経験、資産の状況および投資目的等をお伺いし、お客さまにふさわしい最適な商品・サービスが提供できるよう努めています。また、お客さまの資産運用に関するニーズ等は、営業店から本部の専門担当者にトスアップする体制を構築し、高度の専門性と職業倫理を保持する本部の専門担当者がお客さまへの商品提案・販売を行っています。〔原則6（本文）に対応〕
- ②当行では、「マネープランガイド」や行員専用タブレット（年齢を重ねるにつれて重要度が変化していくライフイベントに柔軟に対応できるライフプランシミュレーション等）を活用して、お客さまのライフプラン等が意識されていなくてもライフプランが存在しうるお客さまの場合は、想定されるライフプラン案を踏まえた適切な商品提案に努めています。また、お客さまのそれぞれの目標（ゴール）に応じた資産形成をご提案できるよう、ゴールベース・アプローチの実践に取り組んでいます。〔原則6（注1）に対応〕

③資産運用商品をご購入いただいたお客さまに対して定期的にアフターフォローを実施しています。特に投資信託ご購入後は、マーケットの変化や投資信託の運用状況等を踏まえ、継続的な情報提供に努めています。また、地域金融機関の役割として、金融リテラシー（金融に関する知識や判断力）向上やNISAの周知・普及を目的に、どなたでも参加できる「NISAセミナー」の開催や「職域セミナー」の拡充に取り組みました。今後も、金融リテラシーの向上やNISAの周知・普及を目的としたお客さまへの情報提供機会の充実に取り組みます。

〔原則6（本文）（注1）（注5）に対応〕

④お客さまにご提案する金融商品の選定理由が、想定顧客属性に当てはまるかについても、重要情報シートを用いて情報提供に努めています。〔原則6（注3）に対応〕

⑤ご高齢のお客さまには、ご家族へのご相談をおすすめしたり、ご検討いただく時間を十分にとっていただくようご案内しております。〔原則6（注4）に対応〕

【行員に対する適切な動機づけの枠組み】

①営業店担当者向けにオンライン勉強会を毎月実施しました。なお、勉強会については、当行の「お客さま本位の業務運営に関する方針」との対応関係を明確にして、行員一人ひとりがお客さまの最善の利益の追求を第一に考えて行動することができるよう、適切な動機づけに取り組んでいます。なお、勉強会実施後は、アンケートで理解度や活用度、要望等を収集し、勉強会の実施効果を高めるための改善に努めています。〔原則7（本文）（注）に対応〕

②お客さま本位の業務運営の実現に向けた人材育成を目的に、本部の専門担当者がお客さまに商品提案・販売する際は、営業店の担当者も同席し、マンツーマン指導を行っています。

〔原則7（本文）（注）に対応〕

※上記の「主な取組状況」は、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則（2021年1月15日改訂）」の原則2～7（これらに付されている（注）を含む）に対応しています。

2. 投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて

お客さまが金融事業者を選ぶ際に比較できる統一的な情報として 2024 年 3 月末時点の「投資信託の販売会社における比較可能な 3 つの指標」（共通 KPI）を公表いたします。

【共通KPI】

①投資信託運用損益別お客さま比率

2024 年 3 月末時点の投資信託の運用損益がプラスとなったお客さまの比率は 86.5%となりました。

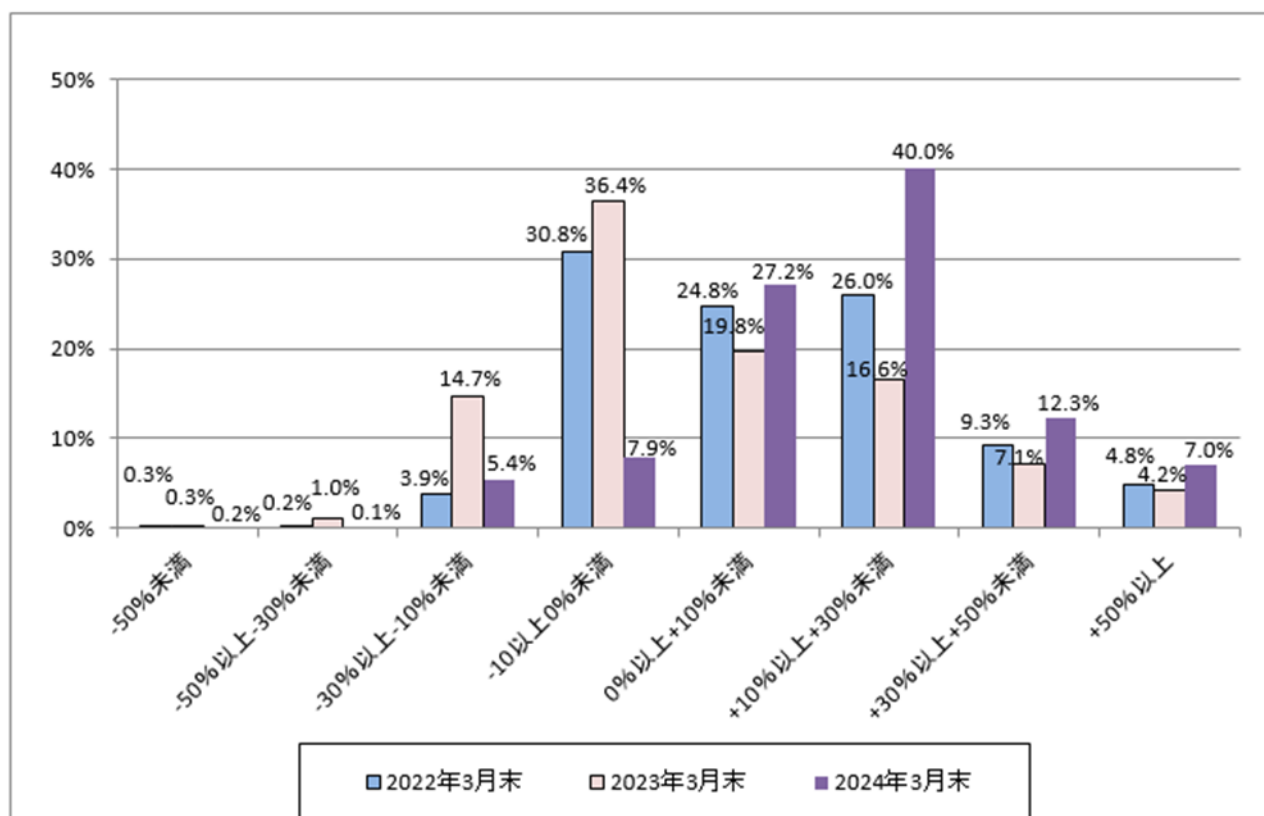
②投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

2024 年 3 月末時点の投資信託預り残高上位 20 銘柄のコストの平均値は 1.84%であるのに対して、リターン平均値は 9.22%となりました。

③投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

2024 年 3 月末時点の投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク(標準偏差)13.30%に対し、リターンの平均値は 9.22%となりました。

◇投資信託の運用損益別お客さま比率



運用損益率0%以上 顧客比率の推移	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
	64.9%	47.6%	86.5%

<運用損益計算方法>

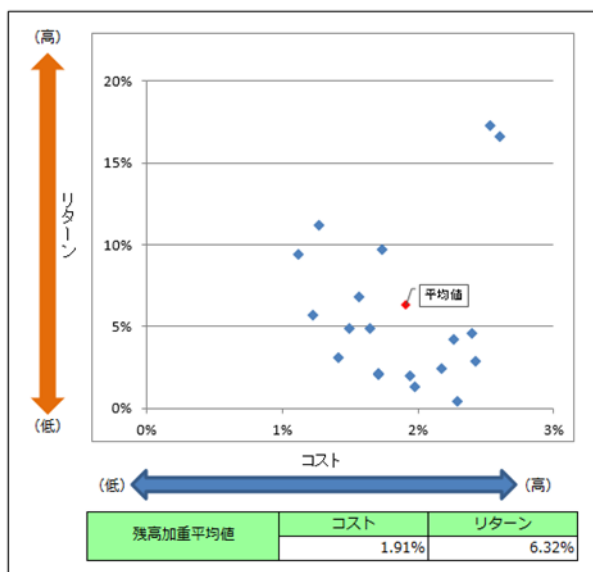
分子：基準日時点の「評価損益＋累計受取分配金（税引後）＋累計売付金額－累計買付金額（含む消費税込の販売手数料）」※基準日時点までに全部売却・償還された銘柄は対象外

分母：基準日時点の評価額

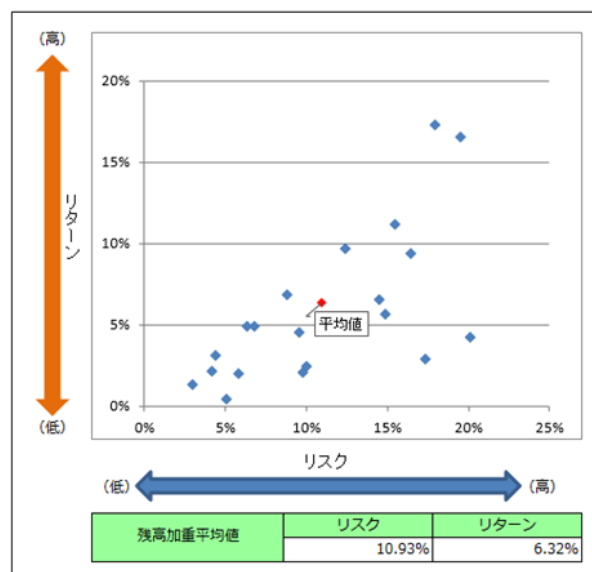
遡及期間：当該銘柄の購入当初まで遡及

◇投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

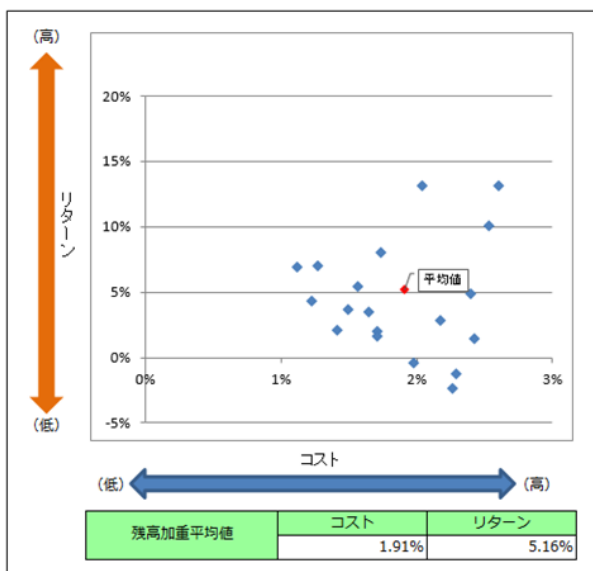
【2022 年 3 月末】 <コスト・リターン>



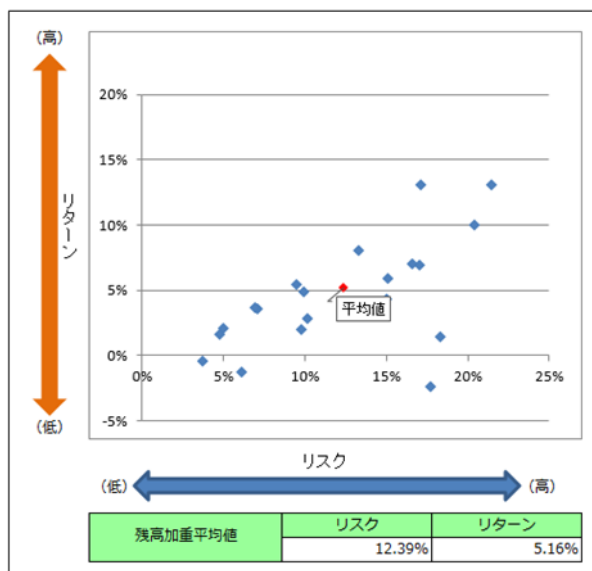
<リスク・リターン>



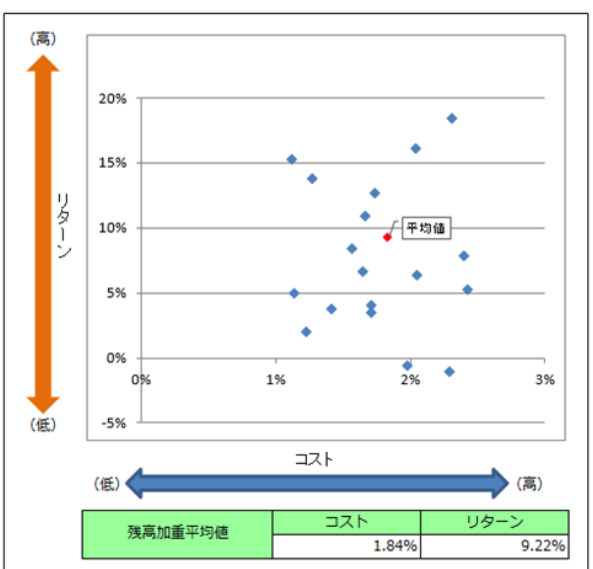
【2023 年 3 月末】 <コスト・リターン>



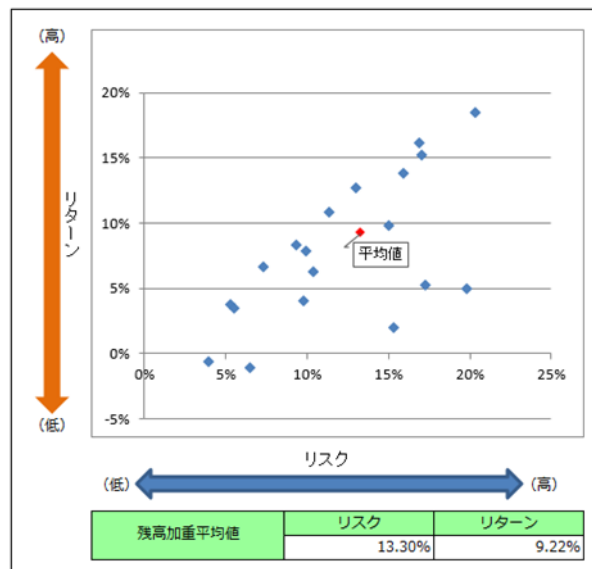
<リスク・リターン>



【2024 年 3 月末】 <コスト・リターン>



<リスク・リターン>



「投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン」は、設定後 5 年以上の投資信託の預り残高上位 20 銘柄について、銘柄ごとに預り残高加重平均のコストとリターンの関係を示した指標です。

「投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン」は、設定後 5 年以上の投資信託の預り残高上位 20 銘柄について、銘柄ごとに預り残高加重平均のリスクとリターンの関係を示した指標です。

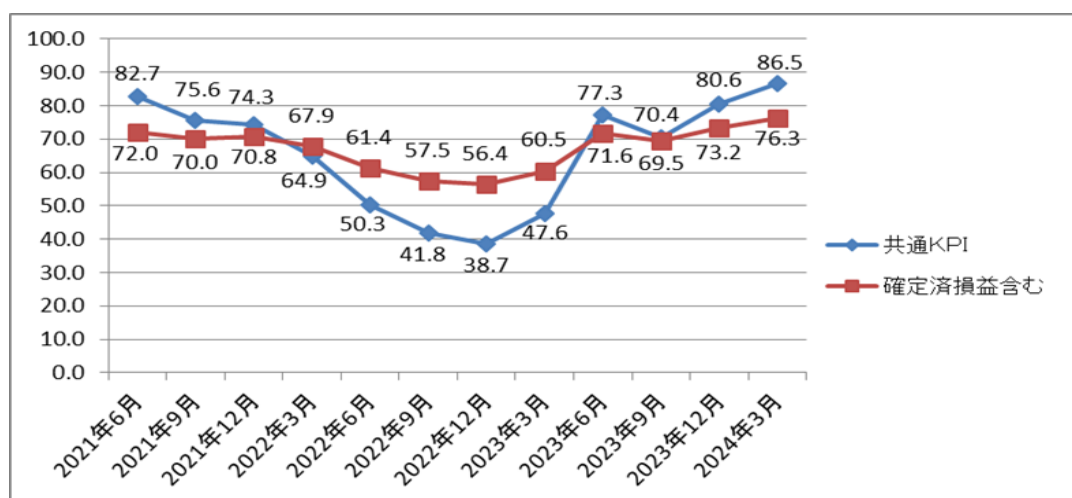
No.	<投資信託> 預り残高上位20銘柄
1	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）
2	のむラップ・ファンド（普通型）
3	グローバル3倍3分法ファンド（1年決算型）
4	投資のソムリエ
5	野村インド債券ファンド（毎月分配型）
6	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド（為替ヘッジなし）
7	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）
8	株式インデックス225
9	のむラップ・ファンド（積極型）
10	のむラップ・ファンド（保守型）
11	三菱UFJ米国配当成長株ファンド<為替ヘッジなし>
12	のむラップ・ファンド（やや積極型）
13	グローバル財産3分法ファンド（毎月決算型）
14	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）
15	MHAM株式オープン
16	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）
17	エマージング・ソブリン・オープン（毎月決算型）
18	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）
19	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンドAコース
20	MHAMトリニティオープン（毎月決算型）

<参考>

共通KPIのうち「投資信託運用損益別お客さま比率」について、運用損益がプラスとなっているお客さまは、2024年3月末時点では86.5%となり、2023年3月末と比較すると38.9ポイント増加しました。2023年度は世界経済の成長や米欧での利上げ終了観測の台頭などを背景に、世界的に株価が上昇し、当行の預り残高が大きい株式型ファンドやバランス型ファンドを保有するお客さまの評価損益が大幅に改善しました。

（投資信託運用損益プラスのお客さま比率）

※「確定済の損益を含まない数値（共通KPI）」及び「確定済の損益を含んだ数値」を四半期ベースで表示



3. 投資信託販売実績および残高推移

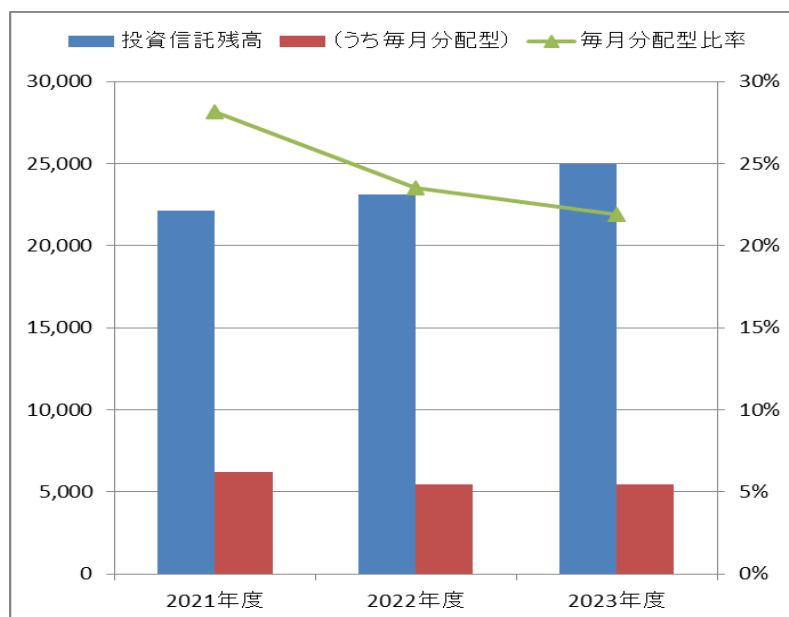
お客さまの安定的な資産形成のため、長期分散投資を中心とした運用提案を行っております。そのため、投資信託残高に占める毎月分配型商品の比率は減少しています。また、NISAの抜本的拡充・恒久化により、NISA口座の開設数が増えています。なかでも、これまでNISA口座を開設していたお客さまの年齢層と比較すると、20代から50代のお客さまの口座開設が増えています。窓口販売では、内外資産複合型商品の販売を中心に、NISAを利用した販売が増加しました。

2023年度は、投資信託の平均残高は増加しましたが、解約額も増加したことから、平均保有期間は3.64年となり、2022年度（11.21年）と比較すると7.57年短くなりました。要因は、円安ドル高の進行と株価上昇により、運用損益がプラスとなっている一部のお客さまが早めの利益確定を望まれたことも影響していると考えています。

【投資信託販売上位10銘柄】

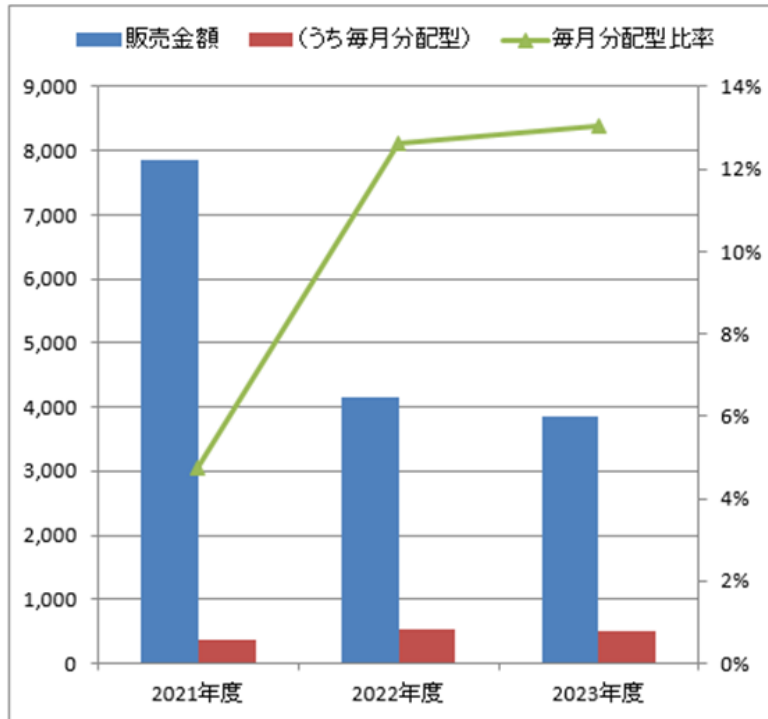
順位	商品名	決算頻度	カテゴリー	販売割合
1	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2023-07	年1回	内外資産複合型	16%
2	あおぞら・新グローバル・プレミアム・ファンド(当初漸増期間付、限定追加型)2024-01	年1回	内外資産複合型	13%
3	のむらっぴ・ファンド(普通型)	年1回	内外資産複合型	11%
4	野村インド債券ファンド(毎月分配型)	毎月	海外債券	11%
5	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	年1回	海外株式	10%
6	インデックスファンドS&P500(アメリカ株式)	年1回	海外株式	8%
7	のむらっぴ・ファンド(やや積極型)	年1回	内外資産複合型	7%
8	のむらっぴ・ファンド(積極型)	年1回	内外資産複合型	6%
9	三菱UFJ米国配当成長株ファンド<為替ヘッジなし>	年2回	海外株式	4%
10	グローバル3倍3分法ファンド(1年決算型)	年1回	内外資産複合型	4%
販売上位10銘柄合計				90%

【投資信託残高】



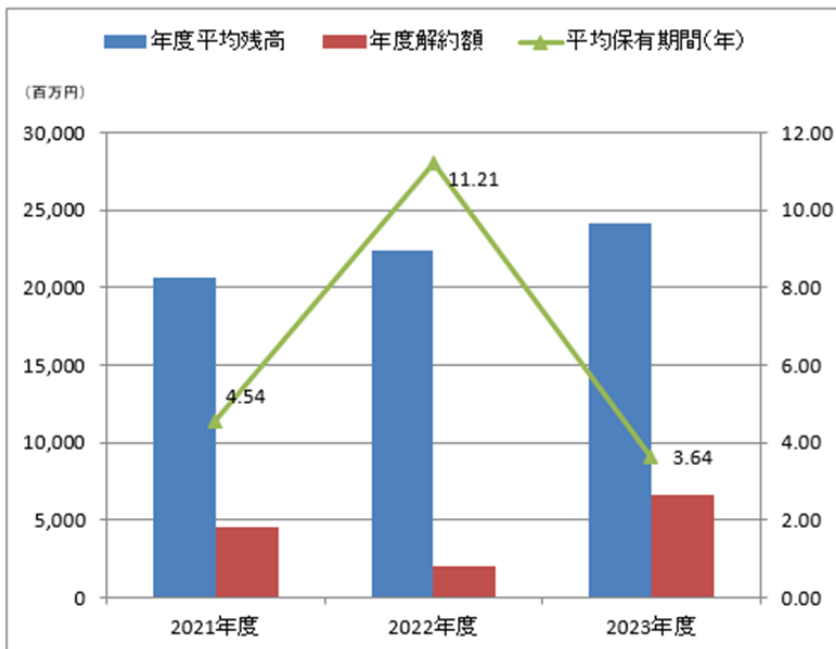
※投資信託残高：左軸(単位:百万円)、比率:右軸(単位:%)

【投資信託販売金額】



※投資信託販売金額：左軸(単位:百万円)、比率:右軸(単位:%)

【投資信託の平均保有期間】



※平均保有期間は、年間(各月末)平均残高÷(年間の解約額+償還額)で算出しております。

4. 外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIについて

お客さまが金融事業者を選ぶ際に比較できる統一的な情報として 2024 年 3 月末時点の「外貨建て保険の販売会社における比較可能な 2 つの指標」（共通 KPI）を公表いたします。

【共通KPI】

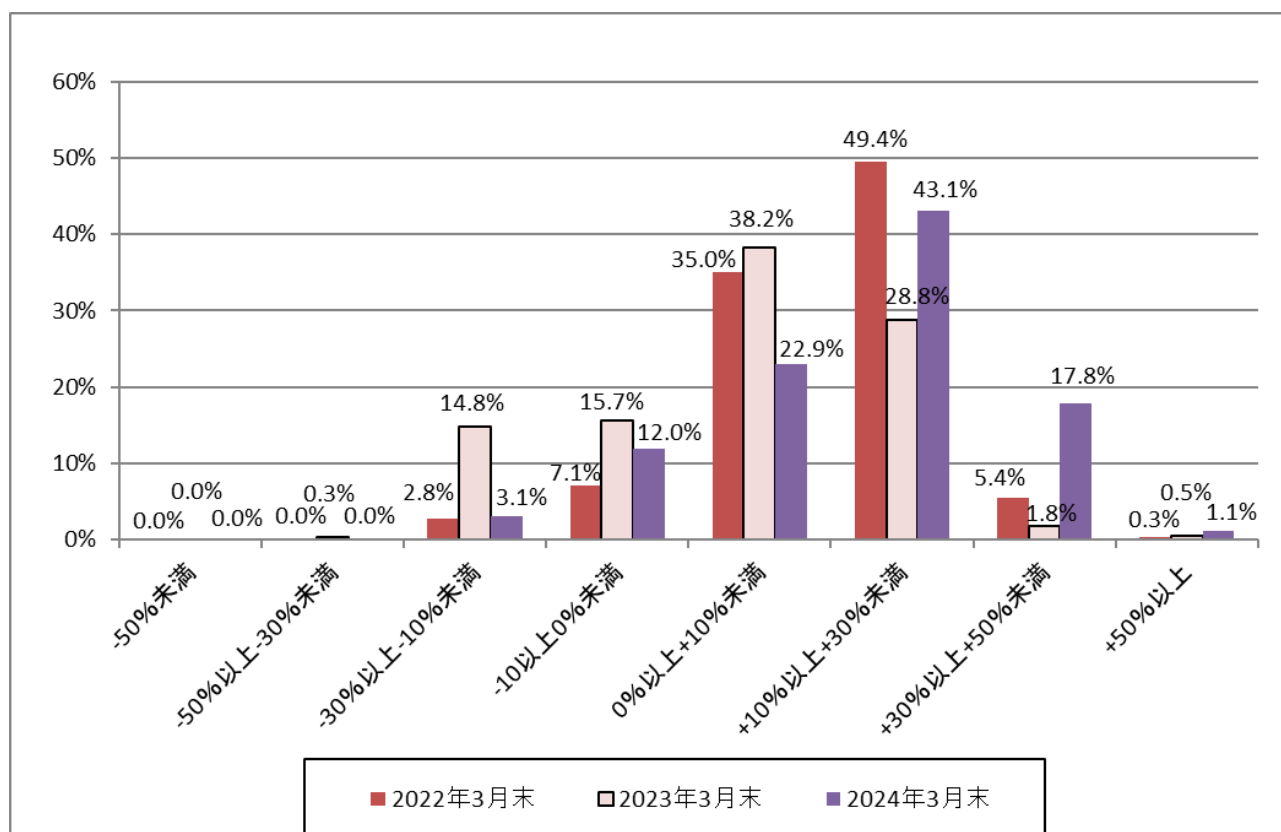
①外貨建保険の運用損益別お客さま比率

2024 年 3 月末時点の外貨建保険の運用損益がプラスとなったお客さまの比率は 84.9%となりました。

②外貨建保険のコスト・リターン

2024 年 3 月末時点の算出対象商品のコストの平均値は 0.76%であるのに対して、リターン平均値は 2.81%となりました。

◇外貨建保険の運用損益別お客さま比率



運用損益率0%以上 顧客比率の推移	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
	90.1%	69.2%	84.9%

<運用損益計算方法>

分子：基準日時点の「解約返戻金額＋既支払金額」－契約時点の一時払保険料

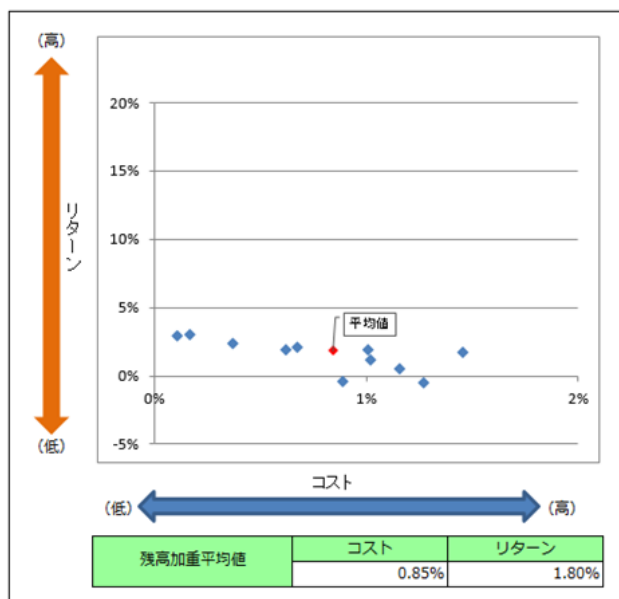
※解約返戻金額は、時価評価を行うため、金利変動による市場価格調整は反映する。

※いずれも円換算

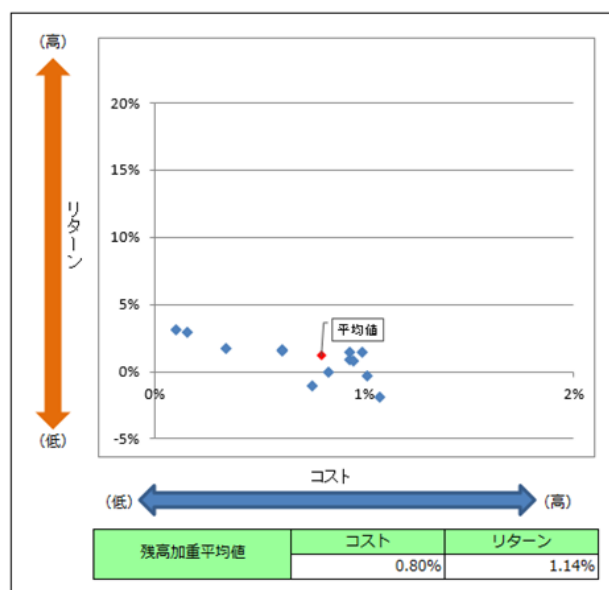
分母：契約時点の一時払保険料(円換算)

◇外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

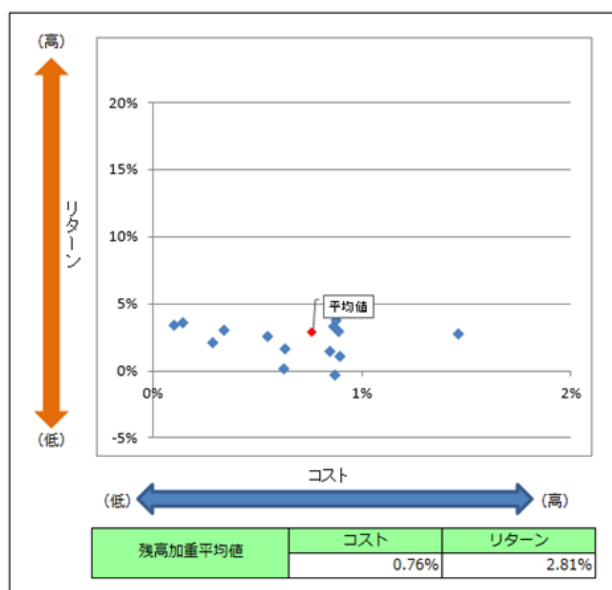
【2022 年 3 月末】 <コスト・リターン>



【2023 年 3 月末】 <コスト・リターン>



【2024 年 3 月末】 <コスト・リターン>



【銘柄別コスト・リターン算出の対象銘柄】

No.	対象銘柄（外貨建保険）
1	サニーガーデンEX
2	サニーガーデン
3	しあわせ、ずっと
4	プレミアプレゼント
5	やさしさ、つなぐ（2018年10月7日以前契約分）
6	えがお、ひろがる
7	三大陸
8	やさしさ、つなぐ（2018年10月8日以降契約分）
9	デュアルドリーム
10	プレミアカレンシー・プラス2
11	プレミアジャンプ2・終身（外貨建）
12	プレミアカレンシー・プラス
13	シリウスハーモニー
14	シリウスプラス

「銘柄別コスト・リターン」は、保険契約開始から 60 か月以上経過した外貨建保険について、銘柄ごとに預り残高加重平均のコストとリターンの関係を示した指標です。

<参考>

2024 年 3 月末時点の外貨建保険の運用損益がプラスとなったお客さまの比率は 84.9%となり、2023 年 3 月末（69.2%）と比較すると 15.7 ポイント増加しました。円安が進行したことにより、お客さまが保有する外貨建保険の運用損益が改善しました。

5. 商品ラインアップの整備について

投資信託においては、NISAに対応する商品として「つみたて投資枠」対象の2商品、「成長投資枠」対象の2商品を追加しました。

生命保険においては、通貨選択型（円建・米ドル建）の定額年金保険を1商品追加し、お客さまの様々なニーズに対応できるようラインアップを充実させました。

【投資信託ラインアップ】 ※販売件数は、定時定額買付を除く

分類		取扱商品数		販売件数	
		商品数	比率	件数	比率
債券		15	31.3%	381	10.7%
	国内	1	2.1%	0	0.0%
	海外	14	29.2%	381	10.7%
株式		14	29.2%	1,045	29.2%
	国内	5	10.4%	97	2.7%
	海外	9	18.8%	948	26.5%
REIT		4	8.3%	81	2.3%
	国内	2	4.2%	77	2.2%
	海外	2	4.2%	4	0.1%
バランス		15	31.3%	2,067	57.8%
合計		48	100%	3,574	100%

【一時払保険ラインアップ】

分類		取扱商品数		販売件数	
		商品数	比率	件数	比率
円建		8	50.0%	448	38.2%
	定額年金	3	18.8%	292	24.9%
	変額年金	0	0.0%	0	0.0%
	定額終身	4	25.0%	156	13.3%
	変額終身	1	6.3%	0	0.0%
外貨建		8	50.0%	726	61.8%
	定額年金	3	18.8%	184	15.7%
	変額年金	1	6.3%	0	0.0%
	定額終身	4	25.0%	542	46.2%
	変額終身	0	0.0%	0	0.0%
合計		16	100%	1,174	100%

6. お客さまへの情報提供機会の充実

- (1) どなたでも参加できる「NISAセミナー」を開催し、多数のお客さまにご来場いただきました。また、当行行員が講師となり、お取引のある事業所の従業員さま向けに「職域セミナー」を実施するなど、積極的にNISAの周知・普及活動に取り組みました。

【資産づくりセミナー開催状況】

実施状況	2021年度	2022年度	2023年度
実施回数	新型コロナウイルス感染拡大のため未実施		3回
参加者数			118名

【職域セミナー実施状況】

実施状況	2021年度	2022年度	2023年度
実施回数	3回	28回	100回
参加者数	63名	214名	501名

- (2) 投資信託保有のお客さまへのアフターフォローについては、保有資産の状況や投資環境等について定期的にお知らせしています。引き続き、お客さまのライフプラン等を踏まえ、適切なポートフォリオを提案するなど個々のお客さまにふさわしい金融商品・サービスの提案を行ってまいります。

【投資信託・保険アフターフォローの実施状況】

実施状況(件数)	2021年度		2022年度		2023年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期
対象先	2,779	3,048	3,269	3,564	3,982	4,655
実施先	2,779	3,048	3,269	3,564	3,982	4,655
実施率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※投資信託は、保有残高2百万円以上及び75歳以上のお客さまを対象に実施しました。

※保険は、前年度（上期または下期）に一時払保険をお申込みいただいたお客さまを対象に実施しました。

【特定保険のアフターフォローの実施状況】

実施状況(件数)	2021年度	2022年度	2023年度
対象先	2,879	2,613	2,643
実施先	2,879	2,613	2,643
実施率	100.0%	100.0%	100.0%

※特定保険（外貨建保険および変額保険）を保有の70歳以上のお客さまを対象にアフターフォローを実施しました。

7. サービス・お客さま満足度向上のための取り組み

お客さまの声をお聞きし、窓口対応サービスの向上を図るため、2024年3月にお客さま満足度調査（Net Promoter Score）を実施しました。

【Net Promoter Score とは】

※Net Promoter Score(以下、「NPS」といいます。)は、顧客ロイヤルティを計測する指標で、「担当者をご家族や友人に紹介しても良いと思いますか?」という質問への回答で算出するものです。

批判者						中立者		推奨者		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
全く思わない						どちらでもない		非常にそう思う		

推奨者の割合

－

批判者の割合

=

NPS

NPS 調査は、窓口で預り資産商品のお取引をいただいたお客さまを対象に実施しています。

2023年度は1,511名のお客さまから回答をいただき、NPS「65.4」という評価をいただきました。

前年度のNPS（59.4）と比較すると6ポイント上昇（改善）しました。

またアンケートでは、お客さまから様々なご意見やご要望をいただいております。この結果を踏まえ、窓口対応サービスのさらなる向上に努めてまいります。

【2024 年 3 月期 NPS 調査結果】 ※回答者 1,511 名

批判者	中立者	推奨者
7.28%	19.99%	72.73%

推奨者の割合
72.7%

—

批判者の割合
7.3%

=

NPS
65.4

【NPS 調査結果の推移】

年度	推奨者の割合	批判者の割合	NPS
2021年度	69.7%	9.5%	60.2%
2022年度	68.0%	8.6%	59.4%
2023年度	72.7%	7.3%	65.4%

以上